
房企客户服务管理(CRM)

课程特点：本课程系统性强，从客户的认识，到重要性直到客户服务理念的贯彻。从客户服务的技巧到不同类型人的服务技巧，具有极强的针对性。

课程内容：

第一部分：对客户认识

- 谁是我们的客户
- 为什么说员工是我们的客户
- 为什么说供应商与分销商是我们的客户
- 外部客户都包括哪些？
- 案例分析：改变世界 500 强企业的服务真理

第二部分：理解你的顾客

- 顾客认知
- 顾客现状描述
- 勾勒顾客的轮廓
- 市场竞争策略
- 顾客需求分析
- 顾客细分
- 顾客如何看你

第三部分：在 CRM 系统里面，是管理制度重要还是服务文化重要

- 服务精神在企业中的价值
- 服务精神与企业制度之间的关系
- 如何贯彻服务精神
- 贯彻服务精神的方法与障碍
- 如何在贯彻中正对员工的价值观问题

第四部分：优质客户服务技巧与客户服务的 13 大法宝

- 客户服务的障碍
- 录像场景分析：服务差别在哪里
- 优质客户服务的三项基本原则
- 场景分析：优质客户服务在实际工作中的运用
- 在工作中如何贯彻三项基本原则技巧
- 客户关系管理的 13 大法宝

第五部分：不同类型客户的服务技巧

- 问卷测量：客户的不同种类

-
- 优质服务的核心---服务沟通
 - 服务沟通的三项法宝
 - 沟通在实际工作当中的运用
 - 如何通过沟通技巧提升公司服务质量
 - 录像分析：客户为什么会不满
 - 录像分析：如何处理客户投诉

第六部分：企业如何通过目标管理来完善客户服务系统（CRM）

- 什么是目标？
- 目标管理应该如何入手
- 如何规范服务岗位的工作职责进行科学管理
- 如何进行考核
- 如何进行考核面谈

第七部分：服务型团队的组建与发展

- 如何建设服务型的团队与步骤
- 服务团队发展阶段与不同的管理方式
- 服务团队的日常管理与激励